ادارة الازمات

د/أحمد كمال الدين ...فندق/مريديان السلام 2016/7/24

من المستفيد:-

على المستوى :-شخصى)))أسرى)))مؤسسى)))مجتمعى)))دينى

كن خير سفير لدينك:-

يُعرف المصرى فى الفنادق يرمى كل شيء فى ناحية و يقول:هم سيأتون للنظافة

تعلم و علم الآخرين==حسنات

الهدف:الاستنتاج و أداء عكس عكس المتوقع

هَدْى النبى:-السؤال لتفعيل الميزة التى ميز الله بها الانسان ألا و هى :-العقل

المعلومة الجاهزة لا تثبت

اينشتين:-نفس الاسباب تؤدى الى نفس النتائج

كل يوم تستيقظ الساعة 7:00 و تصل الى الشركة كل يوم الساعة 8:00

اذن لابد ان تغير موعد الاستيقاظ

طريقة العرض:-

بواقى الطعام يمكن تصنع بها بيتزا

1-أنا جهزت لكم طعام مبتكر

2-ان مش عارفة اجهز لكم حاجة فعملت لكم بواقى كانت لكم فى الثلاجة

ايهما أفضل؟

*اكتشاف بوادر الازمات لتلافى المفاجآت

*منذ زمن كانوا يفتعلون الازمات ليتلافوا الازمات و يدربوا الناس عليها

الهدف:-

1-تقليل الخسارات

2-تقليل المفاجآت

***من المستحيل ان تمنع الازمات**

***قصة موسى و الخضر:-**

1-آلية تصحيح المفاهيم

2-لم يبادر موسى فى اول الامر الا بالاعتراض بخلاف كافة البشر قد يتشاجر

3-الصبر

4-الخضر لما برر المواقف بدأ بالترقيق (فأما السفينة فكانت لمساكين يعملون فى البحر)

ثم ذكر الفعل المزعج الذى أتعب موسى (فأدرت أن أعيبها)

ثم ذكر السبب و الحكمة من هذا الأمر(وكان وراءهم ملك يأخذ كل سفينة غصبا)

هذا بخلاف اذا بدأ بذكر الفعل المزعج ثم اتبعه بالسبب و الترقيق

***الثبات الانفعالى هام فى ادارة الازمات**

الغضبان يحتاج الى أن يتدرب على الثبات الانفعالى

-تكلفة الوقاية من الازمات 1% من خسائرها اذا وقعت

-تجنبك للغضب يجنبك سنوات من الألم

-هناك دورات للآباء و الامهات للتدريب على الثبات الانفعالى فى أيام الثانوية العامة

قد ينفلت من الاب او الام الأمور و ينفعل على ابنه اذا حصل على مجموع سيء مما قد يؤدى الى:-

انتحار الولد-ضرب الولد

الوقاية:-تَفهَّم ابنك أولا هل يحب الدراسة ام لا؟

لا تضغط عليه ليحقق 95%

تصنيف هام للمديرين:-

1-الفئة الاولى:-لا يقود الا نفسه

2–الفئة الثانية:–قيادة مجموعات صغيرة (7 أفراد كحد اقصى)

3–الفئة الثالثة:–قيادة شركة((ادارى))...ليس له مهارات الاستماع ...ابتكاره ضعيف...يسير حسب الاجراءات و النظم

4–الفئة الرابعة:– (يتبع سياسة الأنا)

مثل جاك ولش [جنرال اليتريك]أنقذ الشركة من الهلاك فصل 3/2 الموظفين –

يتبع سياسة الدكتاتورية(التى قد تفيد فى المواقف التى تحتاج الى حسم)

صرف 76 مليون دولار فى الجامينيزم و الترفيه داخل الشركة لترفيه الموظفين

و بالتالى لن يتقدم لدىَّ الا المتميزين

5–الفئة الخامسة :– مشارك مع الناس فى قراراتهم

انشاء جيل جديد للشركة حتى لا تحتاج الشركة أحد من الخارج

احساس المديرين و الموظفين انهم أصحاب الشركة

قاعدة هامة: التطوير قادم لا محالة

***حتى يتثنى لك ضبط و واصلاح و تغيير نفسك:–**

1–ان تدرك أهمية التغيير

2–أن تدرك امكانية التغيير

3–ان تدرك الصورة الكاملة للحصول على الصورة الكاملة (الادراك)

الربط بين الاشياء المختلفة و المتناقضة بطريقة كوميدية

4–عدم افتراض احكام مسبقة

لا تقل فلان صاحب مشاكل متكررة ...

استمع للأمور من كلا الطرفين حتى تعرف من هو السبب

ربما الطرف الآخر هو من افتعل المشكلة متكلا أنه سيكون فوق مستوى الشبهات لأن الطرف الآخر صاحب مشاكل

5-مشاركة الآخرين فى الانفعالات مع الآخرين

50% من المشاكل يبدا حلها بالكلام و عرض المشكلة

موظف دخل على مديره و صوته عالى جدا و يقول له انت ظالم حرام عليك

الحل:-ألا ينفعل المدير و يقول له بنفس نبرة الصوت:-ما المشكلة

بعدما يستمع المدير لحيثيات المشكلة و يقول له بعدما يهدأ الموظف:-

هل هذه طريقة تتحدث بها معى و تحرجنى أمام الناس؟

هل ترضى ان أتكلم معك بهذه الطريقة اذا كنت مديرا و أنا الموظف

6-لا تتعجل النتائج

انسان عصبى ...لا تحلم ان يتغير ما بين يوم و ليلة ليصبح هادىء الطبع

*بعض الشخصيات يخترع أزمة:-لا يستطيع أن يعيش بدون مشاكل لابد أن يخترع الازمات

فى الطائرات:-عندما تنزل 2كمامة الاكسجين لابد ان تبدأ الأم بنفسها ثم تساعد ابنتها

لمعرفة الشخصية :-كتاب تحليل الشخصيات بالاشكال الهندسية النفسية بالتواصل رغم اختلافاتها

-توجد شخصيات لا تحب الأزمات أصلا

- توجد شخصيات لا تستطيع ان تتعامل مع الأزمة

هذه الشخصية تدربها حتى تصل للحد الأدنى المهارى للتعامل مع الازمات

تعريف الأزمة:-

هى الحدث السلبى الذى لا يمكن تجنبه بشكل نهائى أيا كانت درجة استعداد المؤسسة و الذى يمكن أن يؤدى الى تدميرها أو على الأقل الحاق الضرر بها

الازمة فرصة

جزى الله الشدائد خيرا عرفت بها عدوى من صديقى

أيضـــــــــا:-

1- مشكلة فوق الاحتمال

2- بقاء الوضع كما هو ازمة (فالركود الذهنى --->ركود ثقافى

3- مشكلة يأخذ وقت و مال و جهد للعلاج

4- مشكلة أحيانا لها حلول أو حل غامض قد يسهل حلها أو لا يسهل حلها و لا يطبق

5-عدم التوافق الفكرى

6-مشكلة غير مريحة و عكس رغبة الانسان

7-مشكلة محل تفكير عميق

8-مشاكل متكررة هى الازمات

مثلا:-فلان يتكرر خطؤه و لا يجازى لأننا نخاف أن يتضرر أولاده أو قد نضطر الى نقله فقط مما يتسبب فى اضرار باقى الافراد (لان الانسان يقلد)

العقل يشبه سلة التفاح لابد ان تزيل الفاسد حتى لا يُفسد الثمار الجيدة

9-انحراف عن الوضع الطبيعى

10-لكل ازمة رجل اما تصنعه أو تقضى عليه او تسبب فيها

11-عدم ادراك الابعاد و عدم تواجد المهارات و الفشل فى العلاج

12-انخفاض الروح المعنوية

*أكثر مناطق حياتك امان ليست تحت سيطرتك فالتغيير قادم لا محالة

*مسموح (أو مطلوب)ارتكاب اخطاء جديدة فقط

*سوف تنتهى أحلامك اذا سمحت لمخاوفك بان تقضى على ايمانك بذاتك

البحر الهادىء لا يصنع ربانا ماهرا

المشاكل:-

حل المشكلة

ساهم فى حلها ببعض الامكانيات

اترك و لا تكبرها

الشركة	سفينة	قطار
القائد	نعم	نعم
فريق التشغيل	متعدد	محدود
خط السير	غير مستقيم	مستقيم
الازمات	متعددة	غير متعددة

وقت الازدحام:-

لا تصعد على الكوبرى حتى تجد حل (لان الكوبرى ليس له مجال بديل اذا تعطلت حالة المرور فيه)

نظرية المحيط الأزرق===> مهارات القيادة و التسويق

هل كل الشركات معرضة للازمات و الانهيار؟

أسباب تدهور الشركات:-

1-الغطرسة الناتجة عن النجاح المبهر (نجاح يعم البصيرة)

2-الاندفاع لطلب المزيد بلا تفكير ...مزيد من (الشهرة-حصة السوق)

3-تجاهل الاخطار و التحديات الداخلية...خاصة الحماس و تجديد الواقع

حافظ على المميزين (مع استثناء من لا يؤدى عمله)

4-البحث عن منقذ بنتائج متعجلة (تحسن==>احباط== >انهيار)

كمن يأخذ علاج و لا يكمل العلاج == > انتكاسة

5-الانهيار أو حالة من حالات الهبوط

الثقافة الدفاعية سبب لتفجر الازمات و انهيار الشركات

1-الانكار : الازمات تحدث لغيرنا

2-الميزانية:-تفادى كل الازمات بالتحويل الازم

3-تعظيم الذات:-نحن اقوياء و لا تتاثر بأى أزمة

4-التهوين:سيكون تاثيرها بسيط جدا

5-تقسيم الشركة:-

طور نفسك فى نطاق قسمك ===> لان الاحوال تتغير === > ربما يطلب منك تطبيق هذا التطوير على مستوى الشركة

***تيم كوك عينه (ستيف جوبز) قبل موته**

***شخص كان يقرأ كتابا كل يوم لمدة 20 عام الى ان اصبح كاتبا:-**

لدرجة ان احد الكُتاب قال لقد استيقظ بعد 20 عاما فوجد نفسه كاتبا فرد عليه أننى على مدار 20 عاما كنت أقرأ كتابا

بل جيتس:-يحتفظ بالكسول لانه هو الوحيد الذى يبحث عن الحل الأسهل

اساسيات ادارة الازمات:-

1-الاعتراف بالازمة

2-تحمل المسئولية

3-تؤهلك الازمات للتفكير الابداعى

عالج اولا ثم ابحث عن السبب فى الازمة

***لا تحكم على موظف من موقف واحد**

مثال:-د/أحمد كمال عندما كان يعمل فى فندق لاحظه المدير و هو يقف فى صالة المدعوين و يهو يشاهد التلفاز

IBM

الادارة بالمراقبة 4×1

أزمة هوية للأسف عندها كمبيوترات ...الأرفف عليها دوسيهات و عليها تراب

احصائية:-

شركة فورتشن استطلاع500 مدير

98% أكدوا أن الأزمات أصبحت احدى السمات الأساسية لعالم الأعمال

50% اعترفوا بالتكاسل عن وضع خطة سابقة لادارة الأزمات

أنواع الأزمات:-

1-الازمات الاقتصادية:-2008 م أزمة دبى

2-الازمات المعلوماتية:-2000م أزمة الكمبيوترات

3-ازمات السمعة :-الفضيحة/النميمة/الاشاعات/العبث بسمعة الشركة و شعاراتها

مثال:-تم طباعة لوجو خطأ على تيشرتات من احدى المطابع لأحد شركات الملابس و رفضت شركة الملابس ان تأخذ التيشرتات المطبوعة من المطبعة

...فلوحظ بعد فترة وجود التيشرتات فى الشوراع إما يلبسه اشخاص او تباع فى المحلات

مثال:-محل لبيع المراتب:-زبزن طلب مرتبة تاكى و سعرها 1700 جنيه فرد صاحب المحل سيبك من تاكر انا عندى نوع ممتاز 2 مرتبة ب 1000 جنيه

4-أزمات الموارد:-

شركة أسمنت:-

2010:-استيراد المتفجرات للمحاجر

2011:-ايقاف الاستيراد نظرا للأزمة الدولية

أصبحت هذه الشركة هى المسيطرة على السوق فى الاسمنت لتواجد المتفجرات عندها

5-ازمات الموارد البشرية:-فقد مديرين/موظفين/غياب/ شغب

خصائص الأزمة

1-المفاجأة

2-نقص المعلومات

3-تصاعد الأحداث

4–فقدان السيطرة

5–حالة الذعر و الخوف

6–غياب الحل الجذرى

أزمة مفاجأة

*موسوعة "لاروس" الشهيرة فى فرنسا فى احدى طبعاتها :–

طبعت الصالح للأكل و غير الصالح للأكل لعيش الغراب فعكست الكلمات فاضطرت الى سحب الطبعات من المكتبات

*تويوتا سحبت سيارات لها لثالث مرة

*فورد سحبت سيارات لها لأول مرة

أزمة غير مفاجئة:–

موظف فى فندق لم يُرَقى و كان يسمح بدخول الناس بدون دفع و المدير قال طالما أن الشغل ماشى الى أن تم قتله من أحد الاشخاص لانه لم يعطه رشوة

أزمة مكوك شالنجر:–1986 "ناسا"

المهندسون طلبوا تأجيل الاطلاق لكن المديرين أصروا على الاطلاق فى الوقت المحدد و حدثت الازمة و تم الاعتراف بالمشكلة و تفاديها فيما بعد و من وقتها لم تسجل أى حالات تفجير مشابهة

ثرى مايل ايلاند:–

تسرب كميات من المواد المشعة بسبب صمامات التبريد و حدثت نفس الشكلة فى ولاية أوهايو و اتضح أن الشركة المصنعة هى هى

المراحل التى تمر بها الأزمات:–

1–مرحلة الانذار (المفترض أن تمثل 5 %).تقدير البلاء قبل وقوعه(منهج اكتشاف بوادر الازمات)

2–مرحلة الحدوث(المفترض أن تمثل 70 %)

3–مرحلة الندم و الدراسة(المفترض أن تمثل 15 %)

4-مرحلة الاجراءات الوقائية(المفترض أن تمثل 10 %)

الهدف الحقيقى لادارة الازمات

الاستعداد لها و تحجيم آثارها و محاولة منعها ثم التعلم و الاستفادة منها

خرافات الأزمات:-

1-الأزمات حتمية:-و لا يمكن منعها

عدم التفكير فى امكانية الوقاية من الأزمة==> عدم الاستفادة منها== > الاستسلام

== > تأجيل التصرف فى كل شيء بعد الأزمة == >المدير هنا مثل الملاكم الذى سوف يفكر فى رد اللكمة

1-لا توجد معلومات كافية للتنبؤ بالأزمات :-

انبعاث الغازات دليل على قرب انفجار البركان

تواجد اسلحة فى متناول الأطفال تشكل خطرا على الاطفال

***وضع الرادار ليمنع الحوادث (أى الأزمات)**

***عنصر الوقت هام جاد لادارة أى ازمة**

***دبى:-توجد مناطق السرعة المقررة (79-60) اذا حققت 80 كم/ساعة**

اكسر حاجز 60 كم/ساعة لكن لا تتجاوز 80 كم /ساعة

مطار ابو ظبى:-توجد رادارات كثيرة فى الطريق الواحد لان الناس فى الغالب مستعجلين

و مخالفة المطار 3 أضعاف المخالفة العادية

خطوات التعامل مع الازمات

1-رصد الوضع الحاضر (مع الثبات الانفعالى)

2-تقدير خطورة الوضع الحاضر

3-الانذار بالوصول او الاقتراب من الخطر

(منهج اكتشاف بوادر الأزمات (Risk Assessment

4–الاستجابة المدروسة

*فولكس فاجن:–حيلة عملتها لتقلل من كمية العادم المنبعثة من السيارة و السيارة لم تمشى

*فورد اكسبلولر:–انفجار الكاوتش اذا قفلت العدادو تم سحب السيارات من التوكيلات

قواعد لادارة الازمات:

1–احذر الكذب

2–احذر نشر الحقائق امام كل الناس

3–لا تضع نفسك محل الُمتهم الذى يطلب البراءة و إلا سيطالب الناس برأسك

4–كن مركزيا أحيانا فى صناعة القرار و تنفيذه

و أيضا لا تنسى أن الرأى شورى بين أكبر عدد ممكن من ذوى الرأى الراجح

5–تعزيز العلاقات و قنوات الاتصال مع الجميع و توسيع دائرة المساندة

6–خذ زمام المبادرة

7–ادارة الازمات هى ادارة لسمعة الشركة و اسمها فى المقام الأول

8–عدم التهاون فى اطفاء الحرائق حتى الصغيرة منها

حاول دائما ان تُخمد لحرائق قبل اشتعالها

الارتفاع بالمعنويات وقت الازمات (على راس الأولويات)

اتخاذ القرار:–

هى حالة من حالات رد الفعل المباشر فى الازمات المفاجئة

صناعة القرار:–

تتم على مراحل و أسس تخطيطية و بعد دراسة وافية و بمشاركة عدة أطراف

صنع القرار يتضمن جانبين اساسين:–

1–الجانب العقلانى

2–الجانب العاطفى

تنظيم المعلومات لاتخاذ القرارات:-

1-ماذا يحدث الآن (عملية التشخيص)

2-لماذا و كيف حدث هذا(أسباب المشكلة)

3-ما هى الخيارات المتاحة أمامك (البدائل)

4---ما هى النتائج المترتبة على كل اختيار (الاستنباط)

ثلاث محاور رئيسية لعملية اتخاذ القرار:-

1-انت

2-البيئة

3-الموارد

نمطى القرارات:-

1-النمط التقليدى

2-النمط المطور

دورة صنع القرار:-

1-تقييم الموقف و تحديد الأهداف

2-تحديد التهديدات و الفرص

3-المتابعة و التصحيح

4-توليد بدائل مختلفة

5-التنفيذ

6-وضع معايير للمفاضلة بين البدائل

7-اتخاذ القرار

توصيات لصناعة القرار:-

1-اصنع قرارك و ادعمه قبل أن تتخذه

2–التفكير أهم من التصويت

3–اخرج من نفق الصراعات

4–دقق فى اختياراتك قدر الامكان

القرار السيء:–

1–يتخذ فى لحظة غضب

2–يتجاهل الالتزامات المعتبرة

3–يتجنب المشكلة الحقيقية

4–ينطلق من الأمنيات دون ادراك الوضع الحقيقى

5–يتجاهل مواقف و مقاومة الآخرين

6–يربطك بأهداف صغيرة

7–يعميك عن البدائل الحاسمة و الضرورية

8–يتم بدون تخطيط

9–يتأخر كثيرا او يتخذ على عجل

10–لا يحقق الاحتياجات و الاهداف

القرار الجيد:–

1–يعكس قيمة الشخصية

2–يقربك من اهدافك

3–يلبى احتياجاتك الاشاسية

4–يساعدك على استثمار وقتك جيدا

5–يعوضك جهودك المبذولة

6–يساعدك على توقع العقبات و تجاوزها

7–يشدك اليه بقوة لتتفاعل معه باخلاص

8–يجعلك اكثر استقرارا و قدرة على الابتكار

9-يقودك الى البدائل الممكنة و يفتح لك الطريق

خطوات التعامل مع الازمات:-

1-رصد الوضع الحاضر و متابعة التغييرات

2-تقدير خطورة الوضع الحاضر

3-الانذار بالوصول أو الاقتراب من الطر

4-الاستجابة المدروسة

تذكر اقوال العظماء : "و انت منهم":-

1-كثير من الناس يدينون بالنجاح العظيم الذى حققوه للمشكلات الصعبة التى واجهوها(شارلز سيرجيون)

2-افضل أن اغير رأييى و انجح على أن أتشبث به و أفشل (روبرت شولز)

3-عندما نبتلى بلصعوبات يهبنا الله العقول(اميرسون)

4-لا تتخل عن حقك فى ان تخطىء(بيرل مارك هام)

5-الاعتذار الذى لا يصاحبه تغيير يعتبر اهانة فى حق نفسك (تيس روز)

6-ليس المهم حجم المعركة و لكن نتاجها(ايزنهاور)

لويس جير نستر القائد السابق لشركةIBM

-بدأ بالادارة من الداخل

طبق نظام فيتامين القيادة بالتجوال(لا يجلس بلمكتب-يتابع و يحفز الموظفين)

عندما يكون عمل المدير نفس عمل موظفيه فلن تتوقع من المدير الا النتائج التى تتوقعها من الموظفين(لا يوجد منه اى ابتكارات)

جلس مع الموظفين:-

قال أنتم تعلمون اكثر مما اعلم

ليس معناها أننى لن أتدخل فى التفاصيل

طلب تقارير من المديرين عبارة عن 10 صفحات لكل ادارة فيها المشاكل و الأزمات و الحلول
لاحظ ان الموظفين ليس عندهم هوية (ليس لديهم كمبيوترات و يعتمدون على العمل الدفترى)
وضع كمبيوترات للموظفين(بذلك قضى على فقدان الهوية للموظفين)
ليس هدفى (البحث عن من صنع المشكلة)
المهم كيف نحل المشكلة
1-توحيد الهدف
2-ربط الرواتب و المكافآت بالنتائج
3-السوق مؤشر للتطور المؤسسى
4-ربط الصلاحيات بالمسئوليات
5-لا اقبل اخفاء الاخبار غير السارة فانا اكره المفاجآت
6-لن اتعامل مع المشكلات سأتعامل مع المقترحات و الحلول
7-10صفحات من كل مدير يطرح فيه الرؤية الاسراتيجية للمشاكل لتطوير القسم على الاجل القصير و البعيد
8-الايمان بالفريق
9-التعامل مع الوكلاء:-
لدى الشركة 141 وكيل شرط شروطا و من أخل يسحب منه التوكيل
10-الاجتماع بالعملاء:- (الاستعانة بصديقة له فى مجال التسويق)
اعطاء السعر العالى-التأخير فى التسليم -خدمة ما بعد البيع-
(50% خصم و التأخير له شرط جزائى و العرض لمدة شهر)
بعد 4 سنوات :- حقق مكاسب
بعد 10 سنوات:-ترك الشركة
سُئل بعدها :-عن احسن انجاز حققته فى خلال العشر سنوات التى قضيتها:-

قال :وضعت مكانى أحد تلاميذى و من داخل الشركة(يعنى يعتبر "جير نستر" من مديرى الفئة الخامسة)

الشركة المتطورة للإجهزة الحديثة

تأسست الشركة عام ١٩٨٠ وتعمل في مجال تصنيع التليفزيونات والكاسيت والفيديو كاسيت ثم تطورت لتصنيع اجهزة الريسيفر والدش و الديفيدي وخلال الفترة حتى عام ١٩٩٩ كانت مسيطرة على السوق بمنتهي القوة ومبيعاتها تزيد يوما بعد يوم وبالتالي فأعداد الموظفين في إزدياد تلقائي طبقا لحجم المبيعات ...

ولكن من بداية سنة ٢٠٠٠ حتى عام ٢٠٠٣ بدأت مبيعات الشركة في التراجع وفيما قبل هذا بقليل بدأ بعض من المهندسين والموظفين الآكفاء ترك الشركة والإلتحاق بشركات أخري في نفس المجال ولكن هذا لم يمثل للشركة أي مشكلة فالعمل والمبيعات مستمرة...

في عام ٢٠٠٦ اقترح أحد الموظفين الجدد فكرة مبتكرة لتطوير المنتجات متوقعا أن العالم يتغير وبناء عليه لابد من التطوير ولكن لم ينظر مدير الشركة بعين الإعتبار لهذا الإقتراح قائلا " الشركة تثبت وجودها من خلال حجم مبيعاتها " تسبب هذا التصرف في إحباط الموظفين معنويا وبات طرح الأفكار أمر لا يخطر ببال أي أحد من اعضاء الفريق.

في عام ٢٠٠٩ حدثت الأزمة الكبري وتراجعت الشركة تراجعا يعد انحدارا شديدا مما أدي إلي انخفاض المبيعات والإضطرار لتقليص عدد الموظفين إلي النصف تقريبا وتم دعم الشركة بأحد الخبراء الخارجين لمدة محددة وبدأت الشركة في التعافي والعودة التدريجية للمنافسة والتواجد في السوق وتم عمل حفل رائع لهذا الخبير المتميز ووجه الشكر له على مجهوده وعلى الفترة التى قضاها بالشركة.

بدء الجميع في العمل مرة أخري بجد واجتهاد واستمر ذلك لمدة حوالي ٥ سنوات.

ولكن في عام ٢٠١٤ أصبح عدد الموظفين بالشركة لايزيد عن ٢٠% من الفريق الذي كان موجود فيها و سارت الشركة في طريق الإنهيار....

يفكر أصحاب الشركة في إغلاق أبوابها أن لم ينصلح الوضع مع نهاية ٢٠١٦ ....

هل تستطيع انقاذ الشركة:-

المطلوب :-

المشكلات التى واجههت الشركة و التى تسببت فى هذا الوضع؟

تحديد المراحل الاربعة للازمات و النسب الموية الواقعية للاهتمام بها؟

ما هو اخطر نقطة واجهت الشركة من وجهة نظرك

ماذا تفعل من أجل العودة بالشركة للامام

ما هى اجراءاتك التى سوف تتخذها لتستمر الشركة بعد عام 2010

المشكلات:-

الغطرسة:-

التهوين من المشكلات

عدم الاهتمام بالافكار التطويرية

ترك العمالة للشركة

تعيين موظفين مع ازدياد المبيعات

المراحل:-

الانذار 0 %

الحدث 60 %

الدراسة 25 %

الوقاية 15 %

أخطر نقطة هى HR

العودة للامام:-

الاهتمام ب HR

ارضاء العملاء

مراقبة الوكلاء

انشاء جو جديد من التفاؤل بين الناس

الحفاظ على الكفاءات

دراسة احتياجات السوق

الاجراءات:-

اعداد جيل من الفئة الخامسة

دراسة احتياجات السوق لمواكبة التقدم و التطوير

انشاء ادارة لتطوير المنتج

استعادة الهوية المفقودة للعاملين بالشركة